



MISURARE CONOSCERE COMUNICARE

CMMC – 10 settembre 2021

Esperienze HR Digital & Agile

LA MAPPATURA DELLE ESIGENZE

Datacontact monitora periodicamente attraverso indagini qualitative e quantitative interne le potenziali aree di miglioramento riconosciute dai dipendenti e collaboratori come utili alla propria crescita e al miglioramento delle performance secondo il modello di:



Nel corso del 2020 alle indagini programmate si sono integrate ulteriori e specifiche azioni di monitoraggio sulle aree di forza e di debolezza dell'estensione del lavoro agile a causa della pandemia e di approfondimento qualitativo sulle aree di intervento da attenzionare in maniera integrata alle esigenze di upskilling o reskilling legate all'evoluzione delle attività di BPO gestite.

LA MAPPATURA DELLE ESIGENZE

ESIGENZE LEGATE AL BUSINESS



Sviluppare una cultura di propensione all'innovazione e alla condivisione delle idee nel team



Disporre di una nuova «cassetta degli attrezzi» per affrontare con nuove competenze le sfide del digitale



Implementare ed accrescere le competenze linguistiche per rispondere alle esigenze dei clienti

ESIGENZE LEGATE ALLA NUOVA ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



Individuare e costruire nuove leve di flessibilità operativa valorizzando le caratteristiche del lavoro agile



Integrare nuove modalità di relazione multicanale nel team per collaborare efficacemente tra risorse remotizzate e lavoratori in presenza



Sviluppare ed applicare nuove modalità e tecniche di formazione e supporto a distanza per i consulenti di BPO

LA COSTRUZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

Sulla base delle esigenze individuate sono stati costruiti specifici percorsi formativi, con destinatari differenziati, con l'obiettivo di accompagnare l'azienda ed i servizi offerti in maniera proattiva verso le esigenze di miglioramento delle attività e delle performance per i Committenti ed i clienti finali dei servizi gestiti. La società ha selezionato tre obiettivi principali sui quali ha sviluppato, con il supporto di figure specializzate in ambito di formazione, il programma formativo e ne ha avviato l'implementazione, tuttora in corso.



OBIETTIVO 1: migliorare le competenze gestionali e il supporto con il lavoro agile

Target: team leader e supervisor



OBIETTIVO 2: sviluppare nuove competenze digitali e integrare nuovi canali di contatto

Target: consulenti telefonici e team leader



OBIETTIVO 3: integrare efficacemente nuove competenze in lingua inglese

Target: consulenti telefonici e team leader

PRIMO PERCORSO FORMATIVO

CONTENUTI:



- ✓ I principi del **lavoro agile**
- ✓ Uso degli **applicativi** per il lavoro a distanza
- ✓ Empowerment e capacità di autogestione
- ✓ **Benessere individuale** e **ergonomia** della salute con il lavoro agile
- ✓ Nuove modalità di collaborazione a distanza con le risorse



LE MODALITA' OPERATIVE:

- ✓ Moduli laboratoriali con sessioni in presenza e sessioni da remoto
- ✓ Case ed esercizi per allenarsi all'empatia
- ✓ Piattaforma di e-learning con contenuti ad hoc
- ✓ Spazi di approfondimento individuale **di self learning**

TEMPI E RISORSE COINVOLTE:



- ✓ 48 ore di formazione complessiva oltre i tempi di self learning
- ✓ 53 Team leader, supervisor e trainer coinvolti

SECONDO PERCORSO FORMATIVO

CONTENUTI:



- ✓ Comprendere le dinamiche dell'evoluzione dei mercati di riferimento con l'adozione delle nuove tecnologie digitali
- ✓ Conoscere e comprendere le specificità dei nuovi canali di contatto
- ✓ Acquisire capacità di comunicazione efficace sui nuovi canali di contatto
- ✓ **Esercitare il team** alla padronanza dei nuovi canali di contatto (web chat, social media, canali whatsapp di customer service)



LE MODALITA' OPERATIVE:

- ✓ Moduli di formazione blended con sessioni in presenza e sessioni da remoto
- ✓ Case ed esercizi per allenare le nuove competenze
- ✓ Repository del materiale di formazione utilizzato e spunti integrativi
- ✓ Spazi di approfondimento individuale **di self learning**

TEMPI E RISORSE COINVOLTE:



- ✓ 80 ore di formazione complessiva oltre i tempi di self learning
- ✓ 190 consulenti e supervisor

TERZO PERCORSO FORMATIVO



CONTENUTI LINGUA INGLESE:

- ✓ Acquisire la terminologia specifica del contesto lavorativo
- ✓ Saper affrontare conversazioni professionali
- ✓ Migliorare l'abilità nello scrivere e leggere contenuti commerciali
- ✓ Il linguaggio professionale di riunioni, presentazioni, colloqui
- ✓ Rafforzare l'abilità nel parlato con clienti e utenti



LE MODALITA' OPERATIVE:

- ✓ Moduli di formazione blended con sessioni in presenza e sessioni da remoto
- ✓ Case ed esercizi per allenare le nuove competenze
- ✓ Repository del materiale di formazione utilizzato e spunti integrativi
- ✓ Spazi di approfondimento individuale **di self learning**



TEMPI E RISORSE COINVOLTE:

- ✓ 40 ore di formazione complessiva oltre i tempi di self learning
- ✓ 50 consulenti e supervisor

 **datacontact**

MISURARE CONOSCERE COMUNICARE

grazie